

<b>(TABELLA E) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>			
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>VALORI ACQUE VICENTINE</b>	<b>VALORI DI RIFERIMENTO</b>
Fatturazione	Le fatturazioni si effettuano in quattro cicli annuali hanno periodicità max: trimestrale: per forniture normali mensile: per forniture di grossa entità	<b>Standard rispettati</b>	<b>4 a 12</b>
Letture del contatore	La lettura del contatore deve avvenire almeno 2 volte l'anno	<b>Standard rispettati</b>	<b>Almeno 2</b>
Rettifiche di fatturazione	Tempi massimi della rettifica della fatturazione dalla segnalazione del Cliente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	<b>Dato non disponibile</b>	<b>Rettifica effettuata entro 2 gg. dalla segnalazione; conguaglio effettuato max entro la successiva fatturazione</b>
Verifica funzionalità del contatore	Tempo massimo per eseguire la verifica di funzionalità del contatore, a partire dalla segnalazione fatta dal Cliente	<b>Standard rispettati</b>	<b>gg. 7 MAX</b>
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo verifica livello pressione sulla rete a partire da richiesta motivata del Cliente	<b>Standard rispettati al netto dei tempi concordati per l'appuntamento</b>	<b>gg. 5 MAX</b>
Programmazione delle sospensioni e/o riduzioni di pressione	Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura di acqua	<b>Standard rispettati</b>	<b>gg. 3 min. con affissione volantini, avviso diretto, a mezzo stampa, o altro vedi tabella F</b>
Durata delle sospensioni e/o riduzioni di pressione	Durata massima delle sospensioni programmate del servizio idrico	<b>Standard rispettati</b>	<b>Ore 24 MAX</b>
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati dall'azienda	<b>Standard rispettati</b>	<b>Vedi tab F</b>